

有事您说

热线:96706123

# 家电维修“上门费”到底该咋收

物价局:属于市场调节定价,可以协商

近日,槐荫区的胡女士反映,维修人员上门为自家的空调检修时,向其索要了30元的上门费。山东省家用电器行业协会称,上门费属于厂家定价,相当于维修人员往返的路费。律师认为,维修人员上门服务产生了人力、时间、交通上的成本,收取上门费合情合理。



本报记者 王杰

## 家电没有故障 维修工收“上门费”

据胡女士介绍,今年4月在济南苏宁电器买了一台奥克斯空调。“最近,这台空调有异常响声,而且空调温度调节有问题,时常停机。”胡女士便联系了售后,维修人员上门简单调试后称,是空调因长时间未使用而造成的症状,并未发生机械故障。

空调没坏本是好事,但当上门的维修师傅向其索要30块钱的上门服务费时,胡女士有点懵,“简单查看一下就收30元?”

维修师傅告诉胡女士,空调虽然在三包期之内,但空调本身没坏,所以只能由消费者

自掏腰包付上门费。“这是他们路上来回的路费、辛苦费,如果空调出现质量问题,这笔上门费就算在空调保修期内免费维修费之内,不用我们付。”胡女士说。

无独有偶,家住历下区的陈女士也曾遇到被索要上门费的事情。陈女士在家洗衣服时,洗衣机刚启动突然停止工作,反复重启多次却无济于事。无奈之下,她拨打了该品牌洗衣机的售后服务电话。没成想维修人员上门后,重启了一遍洗衣机,就恢复正常了。

随后维修人员要求陈女士支付50元的上门费。“洗衣机没坏,我为什么还得付钱?”陈女士拒绝支付上门费,但维修人员称这是公司规定。双方僵持一段时间后,陈女士被迫付了上门费。

## 不同厂家“上门费” 收取模式不同

从各大知名家电品牌的官网可知,不论何种家电,目前各大品牌都明确规定了相关“上门费”的收取标准。不过,各大品牌对于此项费用的称呼各不相同,“上门交通费”、“远程交通费”、“上门服务费”等等;而且收费标准也不尽相同,从十几元到几十元不等。

以洗衣机为例,但归纳起来可分为三大类:

第一类,厂家规定一段固定的公里数值(一般都是15或16公里),在该公里数值范围内,厂家则不收取消费者上门费;超出之外则收取固定数额的上门费。如海尔规定:(消费者)距离维修网点15公里以内不收取上门交通费,15公里以

外便收取30元的上门费。

第二类,厂家规定一段固定的公里数值,该公里范围内收取固定数额的上门费;超出范围之后,则按照每公里加收1—2元的原则收取上门费。如西门子洗衣机,市区上门费为40元/次,郊区(县)为60元/次,远郊为60元+1元/公里(该公里数为实际公里数减去50公里之后的数值)。

第三类,厂家对于上门服务费没有进行严格的界定,只是草列出大概的收费标准,维修人员与消费者进行协商。如TCL洗衣机的上门交通费标准就是,“维修人员与用户协商然后酌情收取”。

海信、西门子等售后客服纷纷表示:上门费多数是针对已超出三包期保修范围之外的消费者,但“保修期内,不是质量问题而是人为所造成的,还是得收取上门费”。

相关链接

## 各品牌洗衣机 “上门费”标准

海尔洗衣机:市区(城区)以外及距离服务网点15公里以上的,向用户收取30元。

小天鹅洗衣机:16公里以上(含16公里)按单程每公里1元计算;15公里以内不收上门费。

海信洗衣机:15公里以内,服务商上门检测产品后,用户不维修,服务商可向用户收取交通补贴费30元;如果用户同意维修,不收取交通费,只收取维修费和材料费。15公里以上的交通费按照1.5元/公里收取。

松下洗衣机:市区内30元/次;对于30公里以外的区域,按单程实际里程×1元/公里收取。

LG洗衣机:30公里以内30元,31—60公里以内60元;61—100公里为100元;101—150公里为150元;依此类推。

西门子洗衣机:市区内40元/次;郊区(县)60元/次;远郊每次60元+1元/公里(实际公里数-50公里)。

三洋洗衣机:市区(城区)及距离服务网点20公里以内的,免收交通费;市区(城区)以外及距离服务网点20公里以上的,按1元/公里的费用支付。

TCL洗衣机:交通费与用户协商酌情收取。

各方说法

工商部门:

## 没有统一规定,厂家自行决定

关于上门费的由来,国美电器的一名洗衣机销售人员称,维修人员上门检修,需求花费时间、精力并因此产生一定的“油钱”。如果上门检修后发现电器没有毛病、不需要更换零配件,那么厂家此次维修就没有收益,维修人员也就“白跑一趟”。为防止此种情况发生,厂家才纷纷制定了“修不修都要交上门费”的规定。

据悉,“上门费”这一说法早在2000年就已兴起。随着一些家电维修黑网点打着正规店的旗号乱收费,山东省家

用电器行业协会在2010年制定了《山东省家用电器维修收费标准》。该标准中将家电维修收费项目分为维修检测费、上门服务费、托运费、元件费等四项,上门费被明确标识出来,并规定“上门服务费10公里以内15元,10公里以外1.5元/公里。”

但对于此文件,山东省家用电器行业协会咨询服务科的工作人员称,文件中的收费标准属于行业指导性文件,而非强制性文件。所以“山东省内没有统一的上门费收费标准,具体收费还是由厂家来定。”

“上门费其实与维修费无关。”该工作人员称,上门费某种程度上可以看成是维修人员的交通补贴,而且正规厂家关于上门费都有明文规定,“若消费者觉得被索要过多上门费,可以向这些厂家的售后投诉。”

家电维修的上门费是否合理?济南市工商局“12315”消费者申诉举报中心的工作人员称:上门费并没有统一的规定,一般都是由厂家自行决定。“不光上门费,家电售后服务的收费标准目前都没有相关的政策规定。”

物价部门:

## 消费者可事先咨询“上门费”

济南市物价局的工作人员表示,家电维修售后服务所收取的“上门费”属于市场调节价,而非政府干预指导价。“一般都是服务企业自己定价格。”该工作人员称,“上门费”由商家与顾客协商而定,消费者可事先咨询“上门费”的具体标准,“若不满意,可选择其他厂

家的服务。”

山东舜启律师事务所律师李友震称,家电维修人员收取上门费属于合理行为。他认为,维修人员上门服务时,从维修点到客户家产生了人力、时间、交通上的成本。“这属于市场调节行为,收上门费合情合理。”

李友震称,家电购

买并非一劳永逸,消费者在享受便利的同时,也会相应地付出“成本”。在他看来,消费者不应一味埋怨厂家不合理,而且消费者的选择是多样性的,如果消费者对厂家的上门费存在异议,可以选择比较“便宜”的厂家或者将家电运到维修点。

蟹之家

中秋好礼  
蟹之家  
大闸蟹

买2000送300  
买5000送1600  
买10000送3000

好礼送好蟹高档又体面 只为呈显您的高贵品质  
臻品阳澄蟹 好礼蟹之家

正宗的 原生态的  
阳澄湖大闸蟹

尊贵热线: 69956601  
团购专线: 18678835182

蟹之家大闸蟹全国连锁济南专卖

市中店: 济大路18-5号(微山湖鱼馆西20米路南)  
历下店: 黄台南路39-6号(黄台花卉市场对面路北)  
历城店: 山大路北段6-7号(老在水一方北200米路东)